Sunweb

Algemene voorwaarden - Sunweb zon- en wintersportvakanties

Indien je een boeking bij Sunweb maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de verdere voorwaarden die op jouw boeking van toepassing zijn: de ANVR- Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen of § 3 ANVR Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten), de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij en andere toegevoegde opties indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. Alle voorwaarden zijn in te zien en op te slaan als onderdeel van boekingsstap 3 evenals via de pagina Voorwaarden Zonvakanties en Voorwaarden Wintersportvakanties op onze website. Sunweb kan hieraan dezelfde rechten ontlenen als de partij die de desbetreffende voorwaarden hanteert. Daarnaast gaat Sunweb ervan uit dat je alle voor jouw reis relevante informatie op onze website hebt gelezen incl. de Reisinfo pagina Zonvakanties / Reisinfo pagina Wintersportvakanties.

REISAANBOD

Publicatie

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Google Maps. De op de website van Sunweb getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend om een idee te geven. De beschrijvingen in het reisaanbod zijn zo objectief mogelijk opgesteld. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto of beschrijving. Voor kennelijke zetfouten is Sunweb niet aansprakelijk. Sunweb houdt zich het recht voor om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien Sunweb voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij jou daarvan in kennis stellen. Eventuele fouten in een brochure, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Sunweb hersteld worden, zodat je altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

Prijzen

De vermelde prijzen op de website van Sunweb gelden per persoon en met een minimale bezetting. Voor appartementen is dit de vermelde bezetting in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2- persoonskamer. Alle getoonde prijzen zijn inclusief BTW.
Sunweb werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke je boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Daarnaast werken wij vaak met last-minutes en aanbiedingen. Dit houdt in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren. De actuele prijzen vind je steeds op www.sunweb.nl. Hier vind je ook de 1-persoonskamer prijzen. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden niet in combinatie gegeven. Babybedjes, kluisjes en dergelijke worden ter plaatse afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van tarieven, belastingen en wisselkoersen per datum van vaststelling.[1]
Sunweb houdt zich het recht voor binnen wettelijke grenzen de (met jou afgesproken) prijzen te wijzigen als gevolg van een verandering in de prijs van brandstof, hoogte van belastingen/vergoedingen en/of wisselkoersen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Conform artikel 5.4 van de ANVR Reisvoorwaarden heb je recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

Doelgroep

Sunweb biedt haar vakanties en services online aan via haar websites aan consumenten en andere eindklanten. Onze aanbiedingen zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om door te verkopen. Wanneer wij merken dat

[1] • 15 september voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende zomerseizoen (periode 1 april – 31 oktober)
• 15 maart voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende winterseizoen (periode 1 november – 30 april)

een boeking met dit uitgangspunt in strijd is, behoudt Sunweb zich het recht voor om de boeking direct te annuleren en de hiermee gemoeide kosten te verhalen.

Stichting Garantiefonds Reisgelden
Sunweb is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De bijdrage van € 5,00 per persoon per boeking is inbegrepen in de reissom.

Calamiteitenfonds
Sunweb is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van dit Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking (van max. 9 personen).

Reserveringskosten
De reserveringskosten bedragen € 37,50 per boeking. Deze kosten worden berekend voor de afhandeling van jouw boeking.

Herroeping
Ons aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door ons worden herroepen. Door onze herroeping eindigt de reisovereenkomst automatisch en onmiddellijk en kun je hierop geen aanspraak meer maken. Je hebt bij een herroeping alleen recht op onverwijlde restitutie van eventueel betaalde gelden. Een herroeping dient door ons zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding door de reiziger te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Zie paragraaf ‘gratis annuleren’ voor jouw mogelijkheid tot herroeping van de bevestigde reis.

Customer service
Voor algemene reisinformatie omtrent het boeken van een reis en/of een door jou geboekte reis verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties of Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Voor specifieke vragen verwijzen wij je graag naar onze Vragen & Contact pagina. Kom je er toch niet uit? Stuur ons een bericht via WhatsApp – we kijken graag met je mee! Onze openingstijden staan vermeld op onze website: https://service.sunweb.com/nl/support/home.

Privacy
Voor het boeken van een reis of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Sunweb jouw gegevens nodig. We waarderen het vertrouwen dat je in ons hebt. Daarom gaan we heel zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die je met ons deelt. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vragen we je om ook jouw medereizigers te vertellen over ons privacybeleid. Hierin leggen we uit hoe we met jouw en hun persoonsgegevens omgaan.

BOEKEN EN BETALEN

Op het moment dat je de voor de boeking benodigde gegevens hebt doorgegeven, je akkoord bent gegaan met de voorwaarden en akkoord bent gegaan met de betaalverplichting, beschouwt Sunweb dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR Reizigervoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag geldt na bevestiging door Sunweb als een definitieve boeking.

Op aanvraag
Wanneer wij in onze eigen voorraad geen kamers of appartementen meer hebben is het in sommige gevallen mogelijk dat wij bij de accommodatieverschaffer navragen of er in hun voorraad nog een kamer of appartement beschikbaar is. Dit noemen wij een boeking van een reis ‘op aanvraag’.

- Als de aanvraag akkoord is wordt de aanvraag direct omgezet in een definitieve boeking. Je ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Indien je de reis wilt annuleren zijn daar annuleringskosten aan verbonden.
- Als de aanvraag niet akkoord is nemen wij telefonisch of per e-mail contact met je op. In onderling overleg kunnen we dan een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet of heb je het recht de reis kosteloos te annuleren.

(Aan)betaling en betalingstermijn
De aanbetaling dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan en bestaat uit:
- de reserveringskosten (100%)
- de SGR-bijdrage (100%)
- het calamiteitenfonds (100%)
- de kosten voor de eventueel afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering (100%)
- eventuele poliskosten (100%)
- de kosten voor de eventueel geboekte Premium omruilgarantie (100%)
- in het geval van niet-flexibele vluchten, 100% kosten voor de vlucht(en)*
- 40% over de overige reisonderdelen

Houd hierbij rekening met de verwerkingstijd van de verschillende wijzen van betaling.

Het restantbedrag dient uiterlijk 8 weken voor vertrek bij Sunweb binnen te zijn. Wanneer je binnen 8 weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken. Bij niet-tijdige betaling heeft Sunweb het recht de boeking te annuleren tegen kosten die in rekening gebracht worden. De voorwaarden die hieronder zijn opgenomen onder het kopje ‘Annulering’ zijn van toepassing.

** Indien wij voor een bepaalde vliegbestemming op basis van jouw boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij vluchtstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten), gelden afwijkende voorwaarden. In dat geval dien je ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen.*

Gebruik van betaalmethoden
Sunweb streeft ernaar verschillende betaalmethoden aan te bieden op haar website waarmee je aan je betalingsverplichting aan Sunweb kunt voldoen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de keuze van de betaalmethode en voor het hebben van een (voorafgaande) overeenkomst met de aanbieder van die betaalmethode. Aanbieders van betaalmethoden kunnen kosten in rekening brengen (buiten de overeenkomst met Sunweb om). De aanbieder van de betaalmethode kan zelf beslissen om zijn betaal- of kredietdienst te weigeren of te beëindigen. Als de gekozen betaalmethode wordt geweigerd of stopgezet, blijft je betalingsverplichting aan Sunweb bestaan. Als jij of Sunweb de boeking annuleert volgens deze voorwaarden moet je mogelijk het volledige (krediet)bedrag terugbetalen aan je betaalprovider, volgens je overeenkomst met hen.

Betaaloptie medereizigers
In voorkomend geval biedt Sunweb de hoofdboeker de mogelijkheid om de reissom (gedeeltelijk) te laten betalen door medereizigers. Het gebruik van deze betaaloptie gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de hoofdboeker en verandert niets aan de contractuele relatie tussen Sunweb en (uitsluitend) de hoofdboeker. Het ontslaat hem/haar niet van zijn/haar verplichtingen. Door het delen van de betaalopdracht en/of de toegang tot de account, stemt de hoofdboeker ermee in dat de medereiziger(s) namens hem/haar mogen betalen en, waar dat zonder twijfel mogelijk is, (deel)betalingen terug mogen ontvangen. Bij een wijziging of gedeeltelijke annulering, zal Sunweb een eventuele terugbetaling doen aan de hoofdboeker. De hoofdboeker staat er jegens Sunweb voor in dat hij/zij de gegevens van de medereiziger(s) mag delen voor de uitvoering van de overeenkomst zoals beschreven in onze privacy policy.

Gratis annuleren
Op dit moment bieden wij op de meeste boekingen de mogelijkheid de gereserveerde reis binnen 3 dagen kosteloos te annuleren. Stel, de boeking is op maandag gemaakt, dan kun je deze dus annuleren tot en met de eerst volgende donderdag, middernacht.

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

- Vliegbestemmingen waarvoor wij rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij jouw vluchtstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten). Geboekte niet-flexibele vluchten kunnen niet kosteloos worden gewijzigd of worden geannuleerd. Hierdoor kunnen wij op vliegreizen naar deze bestemmingen helaas niet de mogelijkheid tot gratis annuleren aanbieden.
- Vertrek binnen 10 weken
- Boekingen op aanvraag. Boekingen op aanvraag beschouwt Sunweb als een definitieve boeking als de aanvraag door ons is bevestigd en kunnen enkel geannuleerd worden volgens deze voorwaarden.
- Reeds bestaande boekingen. Ook boekingen die op een later tijdstip nog gewijzigd worden (bijvoorbeeld een nieuwe vertrekdatum, of iemand die wordt bijgeboekt) kunnen niet meer kosteloos geannuleerd worden.
- Evenementen of arrangementen waarbij specifiek in de aanbieding is opgenomen dat gratis annuleren niet mogelijk is.

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij Sunweb af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode. Echter, indien je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Sunweb, dan heb je de mogelijkheid om binnen eerdergenoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie aan bovenstaande voorwaarden voldoet. Bij Sunweb hanteren we een ruimere regeling dan de ANVR Reisvoorwaarden jou geven in art 1.3 van de ANVR Reisvoorwaarden.

Wijzigingen

Na bevestiging van de reis kan je tot 6 weken voor vertrek om wijziging verzoeken van één en/of meer onderdelen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een (deel)annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. Enkel de hoofdboeker kan wijzigingen in de boeking aanbrengen. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of je de reis wilt wijzigen. Zie voor meer informatie de Reisinfo pagina Zonvakanties of Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Omruilgarantie (Standaard en Premium)

Met de omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De Premium omruilgarantie is alleen geldig wanneer je deze hebt bijgeboekt tegen betaling tijdens het boekingsproces. Achteraf bijboeken is niet mogelijk.
- De omruilgarantie is eenmalig te gebruiken.
- De Standaard omruilgarantie kun je tot 6 weken voor de vertrekdatum gebruiken, de Premium omruilgarantie tot 2 weken voor de vertrekdatum.
- De Standaard omruilgarantie is alleen van toepassing op pakketreizen met flexibele vluchten, de Premium omruilgarantie is van toepassing op pakketreizen met zowel flexibele – als niet-flexibele vluchten.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de Standaard en Premium omruilgarantie:

- Omruilen betekent dat je, je vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kan omboeken naar een andere pakketreis (op dezelfde bestemming of een geheel andere bestemming) en/of een andere vertrekdatum. Omboeken is alleen mogelijk naar vakanties die op het moment van omboeken beschikbaar zijn op onze website.
- Omboeken naar exact dezelfde vakantie is niet mogelijk.
- Omboeken naar een ander vervoerstype en/of seizoen (bijvoorbeeld van een wintersportvakantie naar een zonvakantie) is mogelijk, maar niet via Mijn Sunweb. Neem hiervoor contact met ons op.
- Je betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als jouw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaal je het verschil aan ons bij. Als jouw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvang je een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of je

kunt een terugbetaling aanvragen vanaf 3 maanden na de uitgiftedatum. De voucher is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan een derde. Het is niet mogelijk om een vakantie om te boeken wanneer de reis al geannuleerd is.

- De vroegboekvoorwaarden vervallen bij het flexibel omruilen na de vroegboekperiode. Na het omboeken van jouw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren binnen 3 dagen genoemd). Als je zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.
- Aanvullende diensten zoals stoelreserveringen of bagage, ongeacht of deze rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij of via ons zijn geboekt, vallen niet onder de omruilgarantie en worden niet terugbetaald in geval van een door de klant geïnitieerde omboeking. Deze kosten kunnen uitsluitend worden terugbetaald indien de luchtvaartmaatschappij de vlucht wijzigt.
- Sunweb behoudt zich het recht voor om het aanbod of de uitvoering op te schorten of te beëindigen en eventueel juridische stappen te ondernemen indien zij een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik van de garantie.

Bijboeken extra persoon
Het is mogelijk om binnen de boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. Voor de bij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Deze reissom kan zowel hoger als lager zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

Annulering
Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van niet-flexibele vluchten (i.v.t.), de kosten van de Premium omruilgarantie (i.v.t.) en de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering incl. poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot en met de 57ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 40% van de reissom
- bij annulering vanaf de 56ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 21ste kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 20ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 7de dag (inclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 6de kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom

Indien een reis is samengesteld uit meerdere onderdelen waarop verschillende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende annuleringsvoorwaarden word je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan. Let op: dit betekent dat waar dit is aangegeven tijdens de boekingsstappen en op de factuur, de volledige kosten van een geboekte niet-flexibele vlucht zijn verschuldigd.

De reis kan geannuleerd worden via Mijn Sunweb. Bij annuleringen hanteert Sunweb bovenstaande voorwaarden.

Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering die niet aan de voorwaarden van gratis annuleren voldoet verloopt nooit kosteloos. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Alleen de hoofdboeker kan de vakantie annuleren. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

Deelannulering
Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar dat deze annulering slechts betrekking heeft op 1 of meerdere personen. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via Mijn Sunweb. De deelannulering wordt binnen 5 dagen in behandeling genomen. Alleen de hoofdboeker kan de deelannulering doorgeven. De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden.
Vaak wordt bij een deelannulering de reissom voor de overgebleven reizigers hoger. Dit is omdat je met minder personen in de kamer verblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat

de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR Reisvoorwaarden mag dit niet. Wordt je totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in de boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. Worden er personen geannuleerd en de gehele reissom is al voldaan, dan wordt het te veel betaalde bedrag naar de hoofdboeker overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. Sunweb is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

Minimum deelname
Voor al onze vakanties geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen.
Als er te weinig deelnemers zijn voor jouw reis(onderdeel), zullen wij je daarvan op de hoogte stellen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen conform artikel 4 lid 3 van de ANVR Reisvoorwaarden. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan 6 dagen;
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van 2 tot 6 dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen die minder dan twee dagen duren.

Indien mogelijk bieden wij je een zo goed mogelijk alternatief aan, met verrekening van het eventuele prijsverschil. Dit alternatief dient binnen 48 uur te zijn aanvaard.

Annulering in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden
Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis of voor het vervoer naar de bestemming kunnen wij op basis hiervan de reisovereenkomst opzeggen, mits wij je vóór het begin van de reis hiervan op de hoogte hebben gebracht. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding.

Reisbescheiden
Als Sunweb de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reisbescheiden toegestuurd. Hierin vind je alle gegevens betreffende de reis. Je dient de gegevens op de reisbescheiden direct na ontvangst op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met wat je geboekt hebt, dan dien je onmiddellijk contact op te nemen met Sunweb. Het is noodzakelijk dat de namen op alle tickets overeenkomen met de 1ste voor- en achternamen in de paspoorten of ID-kaarten. Je kunt worden geweigerd voor een vlucht wanneer namen onjuist zijn geschreven. Sunweb is hier niet verantwoordelijk voor. Mogelijke kosten worden aan jou doorberekend.

Reisdocumenten
Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient jouw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf na te gaan bij de betrokken autoriteiten. Kinderen en baby's dienen een eigen paspoort en/of identiteitskaart te hebben. Als je met een kind jonger dan 15 jaar reist en het kind heeft een andere achternaam dan de volwassene(n) met wie hij/zij reist, dien je ervoor te zorgen dat het kind een Engelstalige verklaring bij zich heeft; formulier te downloaden op website www.rijksoverheid.nl. Als je niet de Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is en blijft te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties of Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Visum
Wanneer je een vakantie hebt geboekt (bijv. naar Egypte) is het mogelijk noodzakelijk dat je in het bezit bent van een visum. Voor meer informatie over het aanvragen van een visum verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina op onze website.

Gezondheidsinformatie
Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of er voor jouw bestemming gezondheidsadviezen gelden. Je kunt hierbij denken aan vaccinaties en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen verwijzen wij je graag naar de website

van GGD Reisvaccinaties. Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer je je niet afdoende laat informeren of wanneer je geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening.

Reisadvies
Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op NederlandWereldwijd.nl kijken.

Informatieplicht
Je dient Sunweb te informeren over je lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor jezelf of andere reizigers.

Hoofdelijk aansprakelijk
Degene die een reis boekt geldt als hoofdboeker en moet op het moment van vertrek minimaal 18 jaar oud zijn. De hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt (of die de reisovereenkomst aanvaard hebben bijvoorbeeld door aan de reis deel te nemen)). Je bent aansprakelijk voor alle schade die jij of je medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van jouw handelen of nalaten.

Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens Sunweb gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als jouw gedrag een gevaar vormt voor jezelf, je medereizigers of partijen die jouw reis verzorgen, kan Sunweb jou van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

Contact bij calamiteiten
Bij het maken van je boeking wordt om je mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij je dan snel bereiken. Als wij je in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat je geen mobiel nummer hebt verstrekt, dit onjuist is of je telefoon uit staat, komt dit geheel voor eigen risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van je boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. Je dient in een dergelijk geval wel toestemming te hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

Minderjarige medereizigers
Een persoon die op het moment van vertrek minderjarig is, kan uitsluitend als medereiziger worden opgenomen in een boeking. Door deel te nemen aan de reis verklaart de minderjarige toestemming te hebben van zijn/haar ouders of voogd om de reis te maken.
In bepaalde landen of bij bepaalde accommodaties kunnen aanvullende voorwaarden gelden, zoals het verplicht meenemen van een ouderverklaring. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimumleeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder.

Verzekeringen
Indien je via Sunweb een reis- en/of annuleringsverzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij AXA. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Sunweb naar de pagina Verzekeringen op onze website. Als je een reis- en/of annuleringsverzekering bij ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen jou en de verzekeringsmaatschappij. Claims dienen bij de verzekeringsmaatschappij te worden ingediend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige onjuiste uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Je bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering. Sunweb kan hieromtrent niet aansprakelijk worden gesteld.

DE ACCOMMODATIE

Het accommodatiecomplex

Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten verblijven, wat het soms moeilijk maakt om een eenduidige beschrijving te maken. Het kan voorkomen dat een accommodatie uit verschillende gebouwen bestaat. In deze gebouwen kunnen verschillende types kamers voorkomen (gerenoveerd/niet gerenoveerd/oud/nieuw etc.) tenzij anders vermeld kun je in alle kamers geplaatst worden. De beschrijvingen en foto's bij de accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken.
Boek je meerdere appartementen en studio's tegelijkertijd, dan proberen wij deze naast elkaar te reserveren. Dit is te allen tijde een preferentie. De praktijk leert dat dit namelijk helaas niet altijd mogelijk is. Voor informatie omtrent de verschillende soorten accommodatie (hotels, studio's, appartementen) verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Kwalificatiesysteem

Sunweb hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat je van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kunt verwachten. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met de faciliteiten van de accommodatie en de inrichting van de kamers en appartementen, maar ook met de sfeer van het complex en de waardering die de Sunweb gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Sunweb een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

1* = zeer eenvoudig
2* = eenvoudig
3* = goed
4* = luxe
5* = heel erg luxe

Zeezicht

Een kamer met zeezicht houdt in dat je vanuit jouw kamer min of meer uitkijkt of kan uitkijken over de zee. Het uitzicht kan in bepaalde gevallen beperkt zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot.

Afstanden

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum, strand, skiliften en bezienswaardigheden zijn altijd hemelsbreed gemeten. Dit houdt in dat de afstand te voet of per auto hiervan kan afwijken. Het is soms noodzakelijk om via trappen of hellende wegen het doel te bereiken.

Voordeeltarief kamers

Onze inkopers zijn altijd op zoek naar de scherpste aanbiedingen. Daarom hebben zij op verschillende bestemmingen een beperkt aantal kamers ingekocht tegen een speciale lage prijs. Deze voordeeltarief kamers kunnen iets afwijken met betrekking tot ligging, inrichting en grootte.

Minimum leeftijd

Accommodatiehouders kunnen (op basis van nationale wetgeving) eisen stellen aan minimum leeftijd. Wanneer dit op jouw accommodatie van toepassing is, word je hierop gewezen tijdens het boekingsproces. De informatie is tevens terug te lezen op de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Sunweb kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

Aankomst- en vertrekdag

Bij aankomst in jouw accommodatie, meld je je bij de receptie. Hier hoor je vanaf hoe laat jouw appartement of kamer beschikbaar is. Dit is vaak pas na 16.00 uur en in Frankrijk meestal pas na 17:00 uur. Op de dag van vertrek is het noodzakelijk dat je jouw appartement of kamer tussen 09.00 uur en 12.00 uur weer verlaat. De juiste tijd vraag je ter plaatse bij de receptie na.

Toeristenbelasting
Toeristenbelasting, ook wel klimaat- of verblijfsbelasting genoemd, is een lokale belasting die vaak wordt geheven op toeristen die in een bepaald gebied verblijven. Het bedrag wordt bepaald door de lokale autoriteiten. Bij de meeste accommodaties dien je ter plaatse bij aankomst nog een (klein) bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vind je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij per datum van vaststelling hebben ontvangen. Sunweb wordt niet altijd geïnformeerd over wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting. De prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud.

Borg
Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele door jou of je medereizigers veroorzaakte schade (bijv. aan het appartement of de kamer) of overlast (zoals maatregelen tegen geluidsoverlast of geweld). Wanneer hier geen sprake van is krijg je de borg weer terug na controle van jouw appartement of de kamer bij het uitchecken. Het is ook mogelijk dat jouw rekeningnummer wordt gevraagd. De borg wordt dan op jouw rekeningnummer teruggestort. Per accommodatie verschilt het of de borg contant in euro's of per creditcard voldaan kan worden. De betaling en restitutie van de borg zijn altijd een zaak tussen jou en de accommodatieverschaffer. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

Bagagerie
Vaak is er op jouw bestemming de mogelijkheid om (tegen een vergoeding) jouw bagage in een aparte ruimte in het hotel achter te laten. Deze bagagerie is een extra service die ter plaatse wordt geleverd. Het gebruikmaken van een bagagerie is altijd op eigen risico en voor eigen verantwoordelijkheid.
Sunweb heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze bagagerie en eventuele klachten of problemen hiermee kunnen derhalve niet door Sunweb in behandeling worden genomen.

Aantal personen en logés
Elke boeking is alleen bedoeld voor de deelnemers die in de boekingsbevestiging staan. Het betrekken van een accommodatie met meer of andere personen dan in de boekingsbevestiging vermeld is niet toegestaan. Indien je ter plekke een logé hebt of indien meer dan het aantal in de boekingsbevestiging vermelde aantal personen (binnen het maximum toegestane aantal personen) gebruik wil maken van de accommodatie, dien je dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden en hiervoor toestemming vragen. Hij of zij is niet verplicht om dit toe te staan. Als het wel wordt toegestaan, kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Die dien je ter plekke aan de accommodatieverschaffer te betalen. Als wij of de betreffende accommodatieverschaffer merken dat je je niet aan deze voorschriften houdt, kunnen wij jou extra kosten in rekening brengen. Ook mogen wij er dan voor kiezen om de reisovereenkomst per direct op te zeggen. In dat geval hoeven wij eventuele schade die je lijdt niet aan je te vergoeden.

Faciliteiten
Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een opsomming van de faciliteiten. Voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, ligbedden en airconditioning kan mogelijk een toeslag worden gevraagd. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald dient te worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Voor meer informatie omtrent faciliteiten verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website en de pagina van de desbetreffende accommodatie.

Schoonmaak
Onder het kopje 'faciliteiten', op de pagina van de desbetreffende accommodatie, tref je een overzicht van het aantal malen per week dat jouw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond (indien inclusief). Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met feestdagen o.i.d.. De schoonmaak kan een andere invulling hebben dan je thuis misschien gewend bent. Indien je echter niet tevreden bent over de

kwaliteit van de schoonmaak, meld dit dan direct aan de accommodatieverschaffer. Deze kan dan nog tijdens je verblijf maatregelen nemen.
In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je jouw appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot jouw volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

Kluishuur
Bij de receptie kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in de kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je ten zeerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in de accommodatie of diefstal van jouw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedsfeer van Sunweb.

Verzorging
Onder het kopje 'verzorging' bij een accommodatie kun je zien welke verzorging inclusief is in de reissom. Voor meer informatie wat onder deze verzorging wordt verstaan, verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Wanneer vluchten op ongunstige tijden aankomen/vertrekken, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen. Sunweb geeft hier geen vergoeding voor. Het is mogelijk dat je voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag betaalt. Met betrekking tot het schenken van alcohol kunnen in sommige landen andere regels gelden.

Dieetwensen
Indien je een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. Je dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudigere hotels hier niet altijd rekening mee houden. Sunweb kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of verantwoordelijkheid dragen.

Kleding
In veel accommodaties is het dragen van gepaste kleding tijdens het diner verplicht. Voor de heren kan het dragen van een lange broek vereist zijn. Strandkleding en slippers zijn vaak niet toegestaan.

Roken
In veel landen zijn er regelgevingen met betrekking tot het roken. In de meeste accommodaties mag er binnen niet gerookt worden. In de meeste landen is roken in horecagelegenheden ook niet toegestaan.

Voorkeuren en essenties
Bij jouw boeking kun je speciale wensen aan ons doorgeven. Sunweb zal er alles aan doen om aan jouw wensen te voldoen. Hiervoor is de medewerking van de accommodatie eigenaar nodig. In de praktijk blijkt dat een accommodatie niet altijd kan voldoen aan een voorkeur.
Wij kunnen een essentie aanvragen op medische gronden. Bij essenties kun je bijvoorbeeld denken aan een kamer op de begane grond wanneer je slecht ter been bent. Houd er rekening mee dat er om een medische verklaring gevraagd kan worden. Aan de aanvraag van een essentie zijn geen kosten verbonden. Wanneer je een essentie wilt aanvragen is het belangrijk dat je telefonisch of per mail contact met ons Contact Center opneemt.

Mindervaliden
Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden, tenzij specifiek aangegeven (zie bijv. filter: rolstoelvriendelijk). Het ontbreken van deze voorzieningen kan Sunweb nimmer worden aangerekend. Voor meer informatie m.b.t. toegankelijkheid voor mindervaliden verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Baby mee
Als bij een accommodatie staat vermeld dat er kinderbedjes aanwezig zijn, gaat dit altijd om een beperkt aantal waardoor Sunweb dit alleen als voorkeur kan behandelen. Dit betekent dat Sunweb niet kan garanderen dat er ook daadwerkelijk een kinderbedje aanwezig is tijdens het verblijf. De eventuele kosten van een kinderbedje betaal je ter plaatse. Wanneer een kamer met het maximale aantal personen wordt bezet, is het niet altijd mogelijk een baby aan het reisgezelschap toe te voegen.

(Huis)dieren
In een aantal accommodaties is het mogelijk om jouw huisdier mee te nemen. Wanneer huisdieren zijn toegestaan, staat dit aangegeven onder het kopje 'faciliteiten' bij de desbetreffende accommodatie. Het verschilt per vliegtuigmaatschappij of het is toegestaan om jouw huisdier mee te nemen op de vlucht en welke regels (incl. kosten) daar vervolgens aan verbonden zijn. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Jouw huisdier kan in de transfer alleen vervoerd worden tussen de koffers in een draagmand onder in het ruim van de bus. In de bus zelf zijn huisdieren door Europese regelgevingen niet toegestaan.
Voor assistentie- en hulphonden gelden afwijkende regels. Een geldig certificaat is verplicht. We helpen je graag met het regelen en aanvragen bij de accommodatie, de vlucht en de transfer. Neem hiervoor contact met ons op.

Langere reisduur
Voor sommige vakantiebestemmingen is het mogelijk om een reisduur langer dan 29 dagen te boeken. Wanneer dit mogelijk is, vind je deze reisduren terug in de prijstabel op onze website. Wanneer wij de gewenste reisduur online niet aanbieden, kunnen wij deze afwijkende reisduur helaas niet voor jou boeken.

Een voorbehoud
Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, etc. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer je kiest voor een eenvoudige accommodatie, kun je geen vijfsterrenhotel verwachten. Houd er rekening mee dat in het algemeen de ruimte van de accommodatie bij een maximale bezetting vrij krap en daardoor niet ideaal is. Houd rekening met de mogelijkheid van bouwactiviteiten op de bestemming, van een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en beperkter aanbod van faciliteiten en verbindingen in voor- en naseizoen.
Water en elektriciteit zijn in het buitenland nog niet overal op het niveau zoals wij dat gewend zijn. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. Het kan zijn dat je slechts over een kleine boiler beschikt. Je kunt op de bestemming te maken krijgen met ongedierte zoals kakkerlakken of mieren. Over het algemeen is dit niet te wijten aan onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit de klimatologische omstandigheden. Verpak etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. Je kunt ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de reisleiding en/of de accommodatieverschaffer zodat zij kunnen helpen om van het ongewenste bezoek af te komen. Soms kan het voorkomen in het voor -en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen jouw begrip hiervoor.

Geluidsoverlast
Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of verkeersdrukte. Veel complexen organiseren overdag of 's avonds activiteiten. Waar de één van geniet, kan de ander zich aan ergeren. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen je tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat jij (bewust of onbewust) voor overlast zorgt.

Onze reisleiding of het hotelmanagement kan je verzoeken jouw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voorvloeiende gevolgen zijn voor jouw eigen rekening. Je hebt dan geen recht op restitutie van jouw reissom.

DE VLIEGREIS

Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen

Sunweb is niet jouw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn op Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien je akkoord gaat met de Sunweb voorwaarden ga je tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

Reisduur

Bij het bepalen van de reisduur tellen reisdagen mee. Bij een 8-daagse vliegreis ben je dus 7 nachten op jouw bestemming. Het kan voorkomen dat je door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op jouw bestemming bent. Sunweb heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige vluchttijden.

Bagage

Sunweb vliegt met verschillende luchtvaartmaatschappijen richting de vakantiebestemmingen. Voor elke luchtvaartmaatschappij gelden verschillende regels met betrekking tot hand- en ruimbagage.
Ruimbagage is vaak niet standaard inbegrepen. Het bijboeken van ruimbagage kan tot uiterlijk een dag voor vertrek. Hier zijn kosten aan verbonden. Voor de actuele informatie kun je de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op de website raadplegen. Het is mogelijk dat de uitvoerende luchtvaartmaatschappij in zijn informatie aangeeft dat bagage inclusief is terwijl dit niet het geval is. Sunweb heeft dan afwijkende contractafspraken waarbij het voor de luchtvaartmaatschappij niet mogelijk is om deze informatie aan te passen. Ook m.b.t. de vertraagde aankomst van bagage dien je je tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. Sunweb is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

Speciale bagage

Neem je speciale bagage mee, dan kun je dit aanmelden via Mijn Sunweb zodat wij het voor je kunnen aanvragen. Voorbeelden van speciale bagage zijn o.a. wintersportuitrusting, een rolstoel of scootmobiel, duik-, golf- en visuitrusting, een fiets, kite, waveboard, wakeboard, surfplank en muziekinstrumenten.
Jouw speciale bagage kan niet altijd zomaar mee in de normale transfer. Soms worden er extra kosten gerekend voor het meebrengen van speciale bagage in de standaard transfer. In andere gevallen is het mogelijk dat er een speciale transfer dient te worden aangevraagd. De kosten hiervoor zijn voor jouw eigen rekening.

Medische bagage

Je kunt gratis extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat je een medische verklaring in het Nederlands en Engels kunt overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kun je meenemen als ruimbagage of verdelen over jouw ruim- en handbagage. Houd dan wel rekening met het maximum aantal kilo's aan handbagage. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Vloeistoffen in de handbagage

Vloeistoffen en gels kunnen alleen in jouw handbagage mee onder bepaalde voorwaarden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Aankopen op de luchthavens en aan boord

Op de luchthavens en in het vliegtuig kun je (taxfree) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die je na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig hebt gekocht, worden verpakt en waar nodig verzegeld. Het zegel is

één dag geldig. Wanneer je een overstap hebt, mag je het zegel niet verbreken tot je op jouw eindbestemming bent aangekomen.

Stoelreservering
Voor vluchten met een aantal luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk van tevoren stoelen te reserveren. Voor alle vluchten die (als onderdeel van een pakketreis) via Sunweb geboekt worden, zijn enkel Economy Class stoelen beschikbaar. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij je naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Baby mee
Wij verwijzen naar de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij m.b.t. vliegen met een baby. Zo heeft een baby tot 2 jaar meestal geen recht op een eigen stoel en gelden er bijzondere voorwaarden m.b.t. het meenemen van bagage.

Inchecken
Voor de meeste vluchten is het mogelijk om online in te checken via de website van de luchtvaartmaatschappij. Op de luchthavens wordt in het algemeen via monitoren aangegeven bij welke balies je kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Voor actuele informatie omtrent inchecken kun je de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website raadplegen. Sommige luchtvaartmaatschappijen kunnen kosten in rekening brengen voor het inchecken op de luchthaven. Wij adviseren daarom om vooraf online in te checken om extra kosten te voorkomen.
Het is belangrijk dat je minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat je voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer je jouw vlucht hebt gemist, heb je geen recht op restitutie. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

Vluchtgegevens
Vluchtgegevens zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Het kan voorkomen dat er kort voor jouw vertrek of zelfs tijdens jouw vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. Sunweb heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor enig nadeel dat hieruit voortvloeit.

Tussenlanding
Sunweb vliegt voornamelijk met chartervluchten. Een tussenlanding kan altijd voorkomen. Is de tussenlanding al bekend dan wordt dit aangegeven tijdens jouw boeking. Een tussenlanding wordt altijd weergegeven op jouw ticket. Ook kun je dit terug zien op Mijn Sunweb.

Vluchttijden
Tijdens het maken van een boeking kun je soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer jouw voorlopige vluchttijden bekend zijn, kun je deze terugvinden op Mijn Sunweb. De tijden van onze vluchten kunnen ingedeeld worden van ’s ochtends heel vroeg tot ’s avonds heel laat. Het is mogelijk dat je op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl je op de dag van vertrek alweer vroeg vertrekt. Sunweb heeft hier geen invloed op en voor eventuele nadelige gevolgen is Sunweb niet aansprakelijk.

Vertragingen
Het komt soms voor dat vliegtuigen door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan geldt dat de luchtvaartmaatschappij het eerste aanspreekpunt is. Die dient je bij langdurige vertragingen op grond van Europese wetgeving hulp en bijstand te bieden.

Service aan boord
Op geen van de vluchten zijn maaltijden en drankjes inbegrepen. Aan boord kun je tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

Vliegen tijdens de zwangerschap
Wanneer je zwanger bent kan het, afhankelijk van de zwangerschapsduur, noodzakelijk zijn een verklaring van jouw behandelend arts bij je te dragen. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Lichaamsdeel in het gips
Als je een lichaamsdeel in gesloten gips hebt, mag je in bepaalde gevallen alleen vliegen als je beschikt over een medische verklaring. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Losse vlucht boeken
Voor de meeste zonbestemmingen kun je een losse vlucht boeken. Je dient zelf jouw accommodatie en het vervoer daarnaartoe te regelen. Wanneer je alleen een losse vlucht boekt is het belangrijk dat jouw mobiele nummer bij ons bekend is, gezien we niet over de gegevens van jouw accommodatie beschikken. Zo kunnen wij je bereiken als er een vluchtwijziging is.

Verlengen vlucht
Het is in sommige gevallen mogelijk om bij Sunweb een vakantie te boeken en daarna jouw heenvlucht te vervroegen of jouw terugvlucht uit te stellen naar een andere datum, zodat je bijvoorbeeld een week op eigen gelegenheid reist en zelf jouw accommodatie regelt. Aan het vervroegen van de heenreisdatum of het uitstellen van de terugreisdatum, zonder accommodatie, zijn kosten verbonden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website. Vervroeg je jouw vlucht of stel je jouw vlucht uit, dan heb je op de nieuwe datum van vertrek geen recht meer op de transfer van of naar de luchthaven.

Transfers
Tijdens het boekingsproces krijg je de optie een transfer bij te boeken. De transfer is niet standaard inbegrepen tenzij anders in de reisbeschrijving vermeld. Transfers worden voornamelijk uitgevoerd door lokale chauffeurs. Het is mogelijk dat de totale transfer langer duurt door bijvoorbeeld de wachttijd op de luchthaven, drukte op de weg, wegwerkzaamheden of de kwaliteit van de wegen. Ook kunnen onderweg accommodaties worden aangedaan voor gasten die een andere dan jouw accommodatie hebben geboekt. Soms kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen, waardoor je mogelijk tot ca. 500 meter met je bagage dient te lopen. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of andere dienstverleners je bagage in en uit de bussen. Je dient zelf in de gaten te houden dat je bagage hierbij niet zoekraakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Voor bepaalde bestemmingen kan een ferry onderdeel zijn van de transfer. Wanneer je geen gebruik meer van de transfer wenst te maken dien je Sunweb hiervan op de hoogte te stellen. Indien je ervoor kiest geen transfer bij te boeken, dien je zelf voor vervoer van en naar je accommodatie te zorgen. Voor meer informatie verwijzen wij naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Baby mee
Een baby moet altijd worden opgegeven in het boekingsproces. Als je reist met een baby die niet in het boekingsproces wordt vermeld, neem dan contact met ons op na het maken van de boeking. Wij zullen de transfer voor de baby toevoegen.

Reisleiding
Op de meeste zonbestemmingen en sommige skibestemmingen word je bij aankomst op de luchthaven verwelkomd door de Sunweb-reisleiding of een lokale vertegenwoordiger. Heb je een huurauto geboekt? Dan laat de reisleiding of vertegenwoordiger je zien waar je deze kunt ophalen. Als het van toepassing is, ontvang je ook instructies over waar je de sleutel van je accommodatie en/of je skipas kunt ophalen. Daarnaast staat er altijd digitale reisleiding voor je klaar wanneer je vragen hebt.

Heb je tijdens jouw vakantie vragen of opmerkingen, wil je een auto huren of een excursie boeken? Dan kun je de reisleiding tijdens werktijden altijd bellen of WhatsAppen. Daarnaast zijn zij 24 uur per dag beschikbaar voor noodgevallen. De contactgegevens vind je tijdens jouw vakantie en vanaf één dag voor vertrek in Mijn

Sunweb en de Sunweb app. Tevens komt de reisleiding op sommige bestemmingen langs bij verschillende accommodaties. De tijden en locaties van deze bezoekmomenten vind je in de welkomstflyer die je ontvangt zodra je bent geland.

DE BUSREIS

Onze busreizen worden uitgevoerd met luxe touringcars die voorzien zijn van een bar, toilet, airconditioning, stereo-installatie en dvd-speler. Uit veiligheidsoverwegingen krijgt iedereen een vaste zitplaats in de bus aangewezen. Voor meer informatie m.b.t. faciliteiten verwijzen wij naar de Reisinfo pagina. In al onze bussen mag niet gerookt worden. Het is verboden om alcoholhoudende dranken en/of drugs mee te nemen in de bus. Het is tevens niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in de bus. Voor assistentie- en hulphonden gelden afwijkende regels. Neem hiervoor contact met ons op.
Onze bussen worden bestuurd door ervaren en gekwalificeerde chauffeurs. De bussen zijn voorzien van goede winterbanden en indien nodig sneeuwkettingen zodat je snel en veilig naar jouw bestemming wordt gebracht. De touringcarondernemingen waarmee Sunweb samenwerkt beschikken allen over het ISO 9001 certificaat.

Reisduur

Reis je met de bus dan tellen de dagen van vertrek en thuiskomst mee. Voor bijvoorbeeld een arrangement van 10 dagen geldt dat je 8 dagen en 7 nachten op jouw bestemming bent. Voor meer informatie omtrent de reisduur bij de verschillende typen reizen die wij aanbieden, verwijzen wij naar de Reisinfo pagina. Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen Sunweb niet worden toegerekend.

Bagage

De bussen beschikken over een beperkte bagageruimte. Wij verwijzen naar de Reisinfo pagina voor meer informatie en restricties m.b.t. bagage. Heb je te veel bagage, dan is de chauffeur verplicht deze te weigeren. Zorg ervoor dat jouw bagage gelabeld is. Je blijft te allen tijde zelf verantwoordelijke voor de bagage.

Baby mee

Indien je met een baby reist dan ben je vanuit veiligheidsoverwegingen verplicht een stoel voor hem/haar te reserveren. Je dient zelf een babystoel (te bevestigen met 2-puntsgordel) mee te nemen. Een baby gedurende de gehele reis op schoot nemen is niet toegestaan. Voor meer informatie verwijzen wij naar de Reisinfo pagina op onze website.

Opstaptijden en -plaatsen

De opstaptijden die op onze website vermeld staan zijn te allen tijde onder voorbehoud van wijzigingen. De exacte opstaptijden zullen op de vouchers staan die je ongeveer een week voor vertrek ontvangt. De vertrektijd op jouw tickets is een indicatietijd. Je ontvangt ca. 1 dag voor vertrek jouw definitieve vertrektijd via SMS/reisleiding ter plaatse. Tijden kunnen door verschillende omstandigheden afwijken, zoals het weer en de verkeersdrukte. Bij te weinig mensen voor een opstapplaats behoudt Sunweb zich het recht voor om deze plaats niet aan te doen. Mocht het gebeuren dat een reeds gereserveerde opstapplaats vervalt, dan vergoedt Sunweb een openbaar vervoerskaart (tweede klasse) naar de dichtstbijzijnde opstapplaats. Voor bepaalde opstapplaatsen kan een toeslag in rekening worden gebracht. Voor meer informatie omtrent opstaptijden en -plaatsen verwijzen wij naar de Reisinfo pagina.

Uitstapplaatsen

Wij streven ernaar om alle reizigers in de directe omgeving van de accommodatie af te zetten. In situaties dat sneeuwval of plaatselijke omstandigheden en/of bepalingen dit onmogelijk maken, wordt je op een uitstapplaats zo dicht mogelijk bij jouw accommodatie afgezet. Indien een bagage depot in jouw accommodatie ontbreekt, word je zo dicht mogelijk bij het vervangende depot afgezet. De verdere afstand kun je dan te voet of per taxi (eigen kosten) afleggen. Wanneer bij publiceren van de reis al bekend was dat de bus niet voor een accommodatie kan stoppen, staat dit bij de bijzonderheden van deze accommodatie vermeld. Soms komt het voor dat de bus je naar een centrale plaats in het dal brengt. Vanaf daar word je door een plaatselijk transferbedrijf naar de accommodatie gebracht. Deze kosten zijn wel inclusief.

Busnummer per SMS
Het busnummer staat niet vermeld op het ticket dat je ongeveer één week voor vertrek ontvangt. Het busnummer wordt circa één dag voor vertrek per SMS naar jou verstuurd (kosteloos). Indien je met een overstap te maken krijgt, wordt dit niet gecommuniceerd per SMS.

Annulering of vertraging
Indien wij een annulering van de busreis of vertraging van meer dan 120 minuten verwachten bieden wij de volgende mogelijkheden:

- Voortzetting van de reis met de eventuele vertraging of via een andere route, zonder bijkomende kosten.
- Terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs. In dit geval dien je zelf vervangend vervoer te regelen.

Vertragingen die ontstaan door overmacht, zware weersomstandigheden of natuurrampen, kunnen Sunweb niet worden toegerekend.

Uitsluiting
Worden de regels overtreden of wordt er ernstig wangedrag getoond, dan mogen wij het gehele reisgezelschap de verdere deelname aan de vakantie ontzeggen. De verantwoordelijkheid die de uitsluiting van de vakantie met zich meebrengt zijn voor rekening van de betreffende reiziger(s).

MET EIGEN VERVOER

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren welke regels voor jouw reisroute gelden. Je kunt hierbij denken aan het verplicht in de auto meenemen van sneeuwkettingen, alcoholtesten, een reflecterend vestje en een verbanddoos, het verplicht hebben van een tolvignet, winterbanden en het verplicht gedurende de dag rijden met de verlichting aan. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op de website van de ANWB kijken. Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer je je niet afdoende laat informeren of wanneer je geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening.

Late aankomst
Wanneer je verwacht na 18.00 uur in jouw accommodatie aan te komen, ben je verplicht de receptie van de door jou geboekte accommodatie hierover te informeren, zodat je niet voor een gesloten deur komt te staan. Het telefoonnummer van jouw accommodatie vind je op jouw accommodatievoucher. Indien je de accommodatie hierover niet informeert, kan het zijn dat de receptie gesloten is wanneer je aankomt, of jouw kamer is geannuleerd. Sunweb is hier niet aansprakelijk voor.

ARRANGEMENTEN

Skipas
Bij bijna alle wintersportreizen is een skipas inclusief. In de reisbeschrijving vind je terug welke skipas is inbegrepen bij de vakantie. Ook zie je daar de kosten staan voor het uitbreiden voor de skipas. Een geboekte skipas is ter plaatse niet altijd te wijzigen. Ook zijn de kosten voor een uitbreiding ter plaatse vaak hoger. Voor de standaard reisduren gaat de skipas altijd in op de dag na aankomst. Boek je een miniski of een midweek dan gaat de skipas altijd in op de dag van aankomst. Kom je op de dag van aankomst later aan op bestemming vanwege bijvoorbeeld files, slechte weeromstandigheden of andere onvoorziene zaken, dan heb je geen recht op restitutie van de skipas. Sunweb is nimmer aansprakelijk voor verloren skidagen door sluitingen van skiliften en skipistes en mogelijke andere onvoorziene zaken. Voor meer informatie omtrent de skipas verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina.

Skihuur
Bij veel vakanties kun je vooraf materiaalhuur bijboeken. In de reisbeschrijving zie je de verschillende mogelijkheden plus de bijbehorende prijzen. Deze prijzen zijn alleen geldig als je vooraf het materiaalhuur bijboekt. De prijzen ter plaatsen zijn vaak anders.
Is jouw schoenmaat groter dan 44, dan raden wij je aan om in Nederland skischoenen of snowboardschoenen te huren. Wij kunnen namelijk niet garanderen dat deze maten ter plaatse aanwezig zijn. Helmen voor

kinderen zijn vaak niet bij de huur inbegrepen. Op steeds meer bestemmingen is het verplicht dat kinderen een skihelm dragen. De verantwoording hiervoor ligt bij de ouders.
Voor meer informatie omtrent skihuur verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina.

Skiles
Voor veel vakanties kun je vooraf ski- of snowboardles bijboeken. In de reisbeschrijving zie je de verschillende mogelijkheden plus de bijbehorende prijzen. Deze prijzen zijn alleen geldig als je vooraf de lessen bijboekt. De prijzen ter plaatsen zijn vaak anders. Houd er rekening mee dat de tijden van de skilessen onder voorbehoud zijn. Ter plaatse wordt bekend gemaakt op welk moment jouw lessen plaatsvinden. Indien het voor jouw bestemming mogelijk is de les op een bepaald dagdeel te boeken blijft dit te allen tijde een voorkeur. De skileraren van de skilessen spreken in ieder geval Engels en hun eigen moedertaal. Soms zijn er ook Nederlandssprekende leraren op bestemming aanwezig. Wij kunnen van te voren niet garanderen dat er een Nederlandssprekende skileraar beschikbaar is voor jouw les.
Skilessen worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en de bestemming. Voor meer informatie omtrent skiles verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina.

Eilandhoppen
Wanneer je een eilandhop-vakantie bij ons hebt geboekt, vaar je van eiland naar eiland. Het exacte reisschema ontvang je bij aankomst op de luchthaven van bestemming. Hoe lang je op welk eiland zult verblijven en wanneer je naar het volgende eiland vaart, is afhankelijk van beschikbaarheid en het
vlucht- en vaarschema. Het reisschema is te allen tijde onder voorbehoud.

Excursies
Je kunt bij de reisleiding diverse excursies reserveren. De op de website genoemde prijzen dienen ter indicatie en in de praktijk kunnen de activiteiten soms afwijken van de beschrijving op de website. Dit kan komen door een veranderde plaatselijke situatie. Tevens is het mogelijk dat excursies wegens te weinig belangstelling niet georganiseerd worden. Excursies worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en het type excursie. Het kan zijn dat je voor bepaalde optionele excursies een verzekering met extra wintersport/bijzondere sporten dekking nodig hebt. Informeer bij jouw reisverzekeraar of je voldoende verzekerd bent voor de activiteiten die je gaat ondernemen. Deelname aan excursies en activiteiten is op vrijwillige basis en altijd op risico van de deelnemers. De rol van Sunweb is bij het organiseren van excursies slechts van bemiddelende aard. De organisatie en uitvoering van de excursies vallen onder de verantwoording van een lokale agent en maken geen onderdeel van de pakketreis uit. Plaatselijke agenten zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van deze excursies. Sunweb kan hierdoor nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade dan wel letsel ontstaan tijdens of door deelname aan activiteiten en excursies. Klachten omtrent excursies worden dan ook door ons in Nederland niet in behandeling genomen en dienen ter plekke te worden afgehandeld.

Autohuur
Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars (algemeen en per bestemming) zijn op jouw boeking van toepassing. Deze zijn terug te vinden in de eerste boekingstap en in Mijn Sunweb. Je boekt bij Sunweb altijd een huurauto in een bepaalde klasse. Ter verduidelijking vermelden wij tijdens het boeken altijd één model die in die klasse valt. Jouw huurauto is gelijkwaardig aan dat model en de vermelding dient puur ter indicatie. De kosten voor autohuur dienen bij boeking betaald te worden. Kosten voor extra's zoals het huren van baby- en kinderzitjes of een navigatiesysteem zijn op aanvraag, zie de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties voor meer informatie. Kosten van deze extra's betaal je ter plaatse en zijn een aangelegenheid tussen jou en de autoverhuurder. Houd er rekening mee dat je de borg voor de huurauto alleen met een creditcard met pincode op naam van bestuurder kunt betalen tenzij anders is vermeld. Houd er rekening mee dat wanneer je buiten kantooruren op de bestemming aankomt, er een toeslag in rekening gebracht kan worden voor het ophalen van de huurauto.
De autohuur is gebaseerd op de 24-uursregeling. Een huurdag staat voor 24 uur. Boek je bijvoorbeeld op maandag om 10.00 uur een auto voor 2 dagen, dan dien je deze auto op woensdag om 10.00 uur weer in te

leveren. Voor meer informatie omtrent autohuur verwijzen wij je naar de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Voorwaarden aan leeftijd
Aan het huren van een auto is altijd een minimumleeftijd gebonden. Deze leeftijd kan per bestemming verschillen. Soms is het mogelijk om tegen een meerprijs de minimumleeftijd te verlagen. Wanneer dit mogelijk is, vind je dit terug in de voorwaarden per bestemming. Het is mogelijk dat de dekking van de verzekering hierdoor ook uitgebreid dient te worden. Het is verplicht dat je minimaal 1 jaar in het bezit bent van een geldig rijbewijs wanneer je een huurauto huurt. Ook kan er een maximum leeftijd gelden. Je dient zelf na te gaan of er op jouw bestemming voorwaarden van toepassing zijn die een beperking voor jou tijdens jouw reis op zouden kunnen leveren. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij je naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de Reisinfo pagina Zonvakanties en Reisinfo pagina Wintersportvakanties op onze website.

Schade aan de huurauto
Heb je schade aan de huurauto, vul dan ter plaatse direct het schadeformulier in. Neem vervolgens contact op met de verhuurder. Het telefoonnummer van de verhuurder staat op de papieren die je ontvangt als je de auto ophaalt. In overleg wordt bepaald of je verder kunt rijden of dat je een nieuwe huurauto ontvangt. Ook belangrijk is dat je de schade meldt bij Sunny Cars. Sunny Cars heeft een noodnummer wat 24 uur per dag bereikbaar is. Zij geven je ondersteuning en advies. Terug in Nederland kun je het eigen risico eenvoudig claimen via het declaratieformulier op de website van Sunny Cars.
Je dient dit zelf met Sunny Cars af te wikkelen. Wij spelen hierin geen rol.

Autohuur inclusief
Op diverse bestemmingen biedt Sunweb accommodaties aan inclusief autohuur. Dit is een bewuste keuze daar de accommodatie in de meeste gevallen verder weg ligt van het centrum, strand en overige faciliteiten. De autohuur is bij de reissom inbegrepen. Deze reissom is dan gebaseerd op een auto categorie Type A. Het is mogelijk om de categorie te upgraden. Per bestemming geldt een ander tarief, daar de autoverhuurmaatschappij door onze vertegenwoordiging op bestemming wordt geregeld. Indien je een reis boekt waarbij de autohuur is inbegrepen, ontvang je de auto op de luchthaven van jouw vakantiebestemming. Denk eraan dat een creditcard op naam van de hoofdbestuurder verplicht is tenzij anders vermeld.

Extra services
Wanneer je vanuit de website of e-mailcommunicatie van Sunweb doorlinkt naar de website van een derde partij ter levering van extra services bijv. m.b.t. parking, wordt een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij. Sunweb is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

Seizoensinvloeden
Vaak worden op de bestemmingen in de eerste en laatste weken van het seizoen voorbereidingen getroffen om op te starten of af te ronden. Er kan een beperktere openstelling van pistes, (verbindings)liften, winkels, uitgaansgelegenheden of faciliteiten zijn en daarnaast kan er sprake zijn van minder goede sneeuwcondities. Sunweb is niet aansprakelijk voor dergelijke omstandigheden.

VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Ben je tijdens je vakantie een voorwerp verloren of vergeten? Als je iets hebt achtergelaten in je accommodatie, neem dan rechtstreeks contact op met de accommodatie. Ben je iets kwijtgeraakt tijdens een transfer op je bestemming, neem dan contact op met de lokale Sunweb reisleiding.
Houd er rekening mee dat elektronische apparaten vaak niet per post kunnen worden verstuurd vanwege lokale regelgeving.

ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over je accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van je accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb ter plaatse. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb op het moment dat je een klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen Customer Care form is ingevuld, worden afgewezen.

Onze digitale reisleiding staat voor je klaar om jouw klacht tijdens de vakantie op te lossen. De contactinformatie vind je terug in Mijn Sunweb en in de Sunweb app. Het is het noodzakelijk dat je ter plaatse een Customer Care formulier invult. Deze ontvang je van de reisleiding.

Wordt de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis de klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen via het contactformulier. Het opsturen van alleen een Customer Care form zonder verdere toelichting is niet voldoende.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kun je deze bij Sunweb indienen via het contactformulier op de website. Voor verdere informatie verwijzen wij je naar de ANVR Reisvoorwaarden of de klachten pagina op onze website.

BEDRIJFSINFORMATIE

Jouw reisorganisator:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 11
CH- 8001 Zürich
Zwitserland
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
ANVR 05098
SGR 3609

Jouw reisbemiddelaar in Nederland:
Sunweb Group Netherlands B.V.
Bahialaan 2
3065 WC Rotterdam
Telefoon: 0102802290
E-mail: contactformulier
Internet: www.sunweb.nl
BTW-identificatienummer: NL803475949B01
KvK-nummer: 24188723
ANVR 03200
SGR 1966

BETROUWBAAR

Stichting Garantiefonds Reisgelden
Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).
Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn wederpartij door financieel

onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.

ANVR
Ons bedrijf is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle reizen uit ons reisaanbod zijn de ANVR–Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen of § 3 ANVR Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten) van toepassing. Op het boekingsformulier dien je aan te vinken dat je kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVR–Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen of § 3 ANVR Boekingsvoorwaarden voor bemiddeling van enkelvoudige reisdiensten) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

Calamiteitenfonds
Ons bedrijf is aangesloten bij het Calamiteitenfonds.
Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat je als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis (een deel van) je reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren en de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis dienen aan te passen of indien wij je vervroegd dienen te repatriëren. Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

Onze reis naar duurzamere vakanties
Bij Sunweb geloven we dat reizen voor iedereen mogelijk moet zijn. Tegelijk zien we ook dat reizen slimmer en duurzamer kan. Daarom werken we elke dag aan duurzamere vakanties – zonder in te leveren op betaalbaarheid, beleving of comfort. We zijn transparant over onze inspanningen en ons aanbod, zodat de reiziger bewustere keuzes kan maken. Daarbij zetten we ons in om onze ecologische voetafdruk te verkleinen én iets positiefs bij te dragen. Samen met klanten, partners en collega's maken we reizen toekomstbestendig. Sinds 2021 zijn we Travelife Certified, de hoogste certificering in de reisbranche voor onze duurzaamheidsinspanningen. We zijn lid van de ANVR Stuurgroep Duurzaamheid, waarmee we een actieve bijdrage leveren aan de verduurzaming van de reisbranche. Ons duurzaamheidsprogramma is terug te vinden onder: www.sunwebgroup.com/sustainability.

Bestrijding kinderprostitutie (ECPAT)
Wij steunen actief de ANVR en ECPAT in de bestrijding van kinderprostitutie in vakantielanden. Wij nodigen je uit met ons alert te zijn en seksueel misbruik van kinderen te melden (www.meldkindersekstoerisme.nl).

Thuiswinkel Waarborg
Het Thuiswinkel Waarborg is hét door de Consumentenbond ondersteunde keurmerk voor consumenten die producten en/of diensten kopen via catalogus, internet, post, televisie, etc. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de brancheverenigingvan bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de brancheverenigingwerken volgens de gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Deze gedragsregels verwijzen naar Europese en Nederlandse wet-, regelgeving en richtlijnen, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting. Meer informatie op www.thuiswinkel.org.

Geschillencommissie Reizen
Als je klacht niet tot tevredenheid is opgelost of als jou ter zake geen genoegdoening is verschaft, kun je tot uiterlijk 24 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij ons het geschil schriftelijk voor leggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: www.sgc.nl.

COPYRIGHT

Copyright Sunweb. Niets van de website en/of brochure van Sunweb mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sunweb.

Sunweb behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.
Datum van laatste wijziging: 05-11-2026